
**EXPLICANDO LA ADOPCIÓN TECNOLÓGICA MEDIANTE EL USO DE
CONSTRUAL LEVEL THEORY Y LA MEDICIÓN DE LOS CAMBIOS EN LOS
NIVELES DE ABSTRACCIÓN/CONCRECIÓN EN USUARIOS DE UN SISTEMA
DE GESTIÓN**

**ESTEFANÍA FUENTES FUENTES
ROCÍO NÚÑEZ GONZÁLEZ
INGENIERO INFORMÁTICO EMPRESARIAL**

RESUMEN

Cada vez más organizaciones se ven en la necesidad de digitalizarse, proceso acelerado debido a la pandemia de COVID-19. Existen diversas teorías que intentan explicar la adopción tecnológica, sin embargo, el índice de fracaso de este proceso sigue siendo muy alto. Buscando entender mejor este fenómeno, se realizó esta investigación estudiando la aplicación de Construal Level Theory (CLT) en un proceso de adopción tecnológica de un restaurante que implementó un sistema de gestión. Se estudiaron cuatro etapas siendo estas: preliminar, capacitación, implementación y post implementación en las que se realizaron entrevistas y monitoreos a un total de siete usuarios. Se asignaron niveles de concreción y abstracción a cada fragmento obtenido de las entrevistas y monitoreos transcritas. Se obtuvo que entre las etapas de capacitación e implementación el nivel de construal baja de forma significativa, a diferencia de las otras etapas. Además, entre las etapas de implementación y post implementación no se encontraron resultados concluyentes respecto al cambio en el construal. Se identificaron diferentes cambios en los niveles de construal los cuales aportan mayor perspectiva al comportamiento de los usuarios durante la implementación de tecnologías. Gracias a estos comportamientos se pueden identificar a los usuarios que podrían presentar resistencia al cambio. De esta forma realizar estrategias que ayuden a mitigar esta resistencia y así disminuir los índices de fracaso al implementar tecnologías. Esto es útil para gerentes de empresas que deseen digitalizarse con éxito. A futuro podría ser importante probar CLT en otros tipos de organizaciones con otras condiciones y así ampliar las aplicaciones de esta teoría en la adopción de tecnología.

ABSTRACT

More and more organizations are needing to adopt new technologies, this process has been accelerated due to the COVID-19 pandemic. Numerous theories try to explain technology adoption phenomena, however, the failure rate of this process is still very high. Is to have a clearer understanding of this process that in this research was studied the application of Construal Level Theory (CLT) in a process of technology adoption in a restaurant that implemented a management system. Four stages were studied, these being: preliminary, training, implementation, and post-implementation in which interviews and monitoring were done to seven users. Levels of concretion and abstraction were assigned to each fragment obtained from the transcribed interviews and monitoring. The results showed that between the Training and Implementation stages the construal level drops significantly, unlike the other phases. In addition, between the Implementation and Post implementation stages, no conclusive results were found related to construal level changes. However, different changes in construal levels were identified, which contribute to a better perspective into user behavior during ICT adoption. Due to their construal levels users who might be resistant to change can be identified. This way, strategies that help minimize this resistance may be applied, reducing failure rates during ICT adoption process. This is useful for business managers who wants to digitize successfully. In the future, it could be interesting to implement this type of research in other types of organizations expanding this theory applications in ICT adoption.